



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

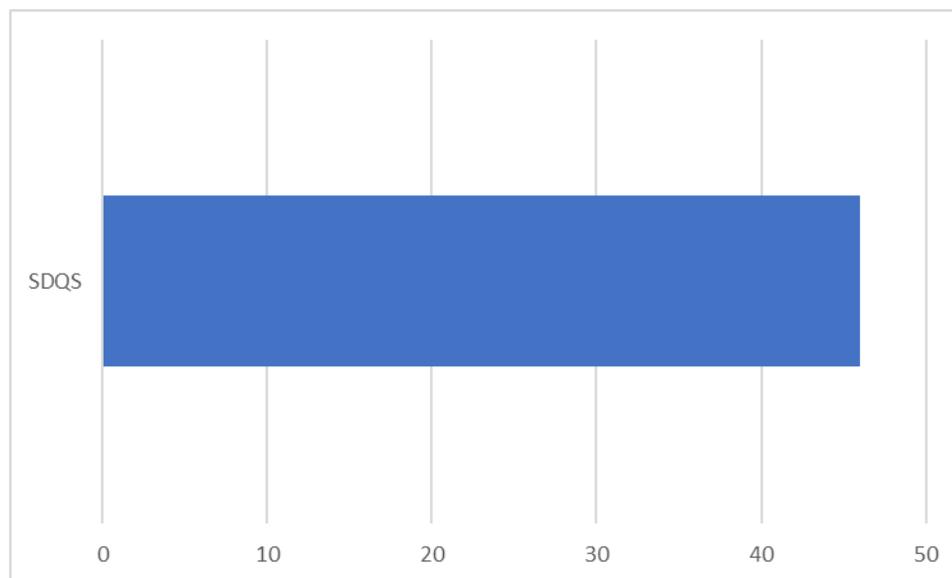
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

INFORME PQRS DICIEMBRE 2018

**LEY 1755 DE 2015, DECRETO LEY 1421 DE 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”, Acuerdo
24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010**

Bogotá, D.C., ENERO de 2019

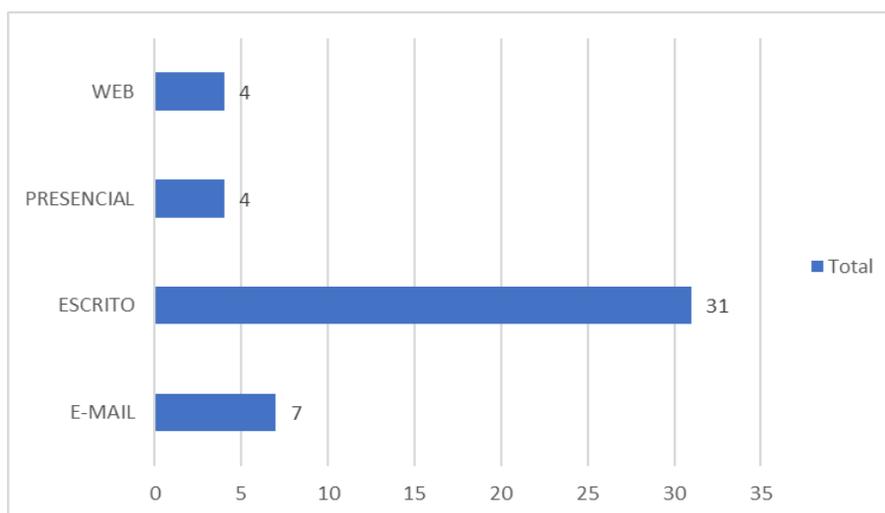
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



De acuerdo a la información arrojada por el SDQS y corroborado con lo recibido en nuestra plataforma propia (ORFEO), tenemos un total de 46 PQRS, todas tramitadas a través del SDQS.

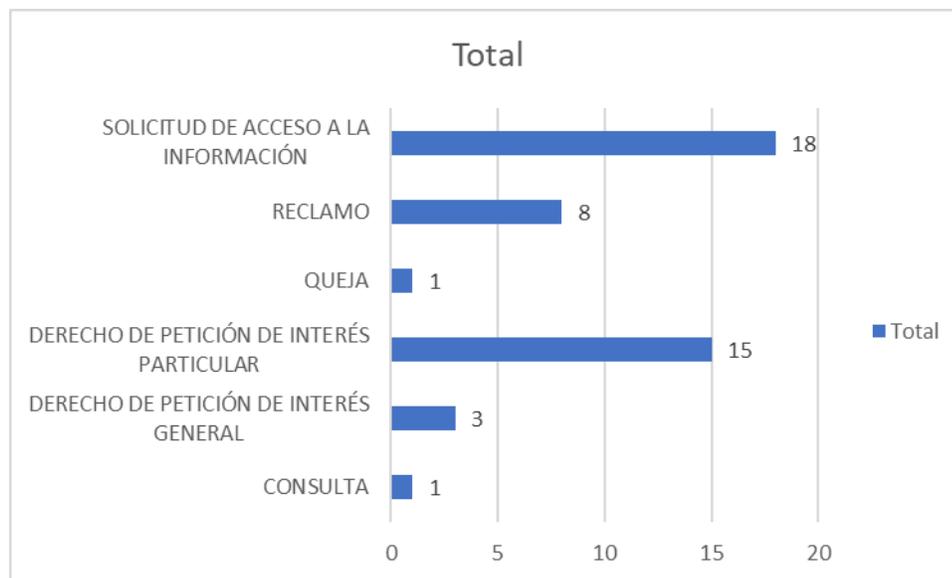
En los nodos sectoriales y los intersectoriales se viene trabajando conjuntamente para lograr un uso eficiente del SDQS y tener establecidos los parámetros de manejo frente a la plataforma.

2. CANALES DE INTERACCION



De las 46 PQRS recibidas por la entidad, 31 ingresaron por el canal escrito, participando con el 67% sobre el total registrado, siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones ciudadanas, seguido del canal e-mail con 7 requerimientos, pesando el 15%, el canal web con 4 radicaciones cada una, con una participación igualada de 9%, y el presencial con 4 radicación para un 9%.

3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES



De acuerdo a la clasificación actual de la modalidad o tipología de las peticiones parametrizadas en el SDQS y clasificación en nuestro sistema propio de ORFEO se evidencia que tiene mayor peso las solicitudes de información con 18 radicaciones con un peso de 39 %, seguido por los derechos de petición de interés particular con 15 radicaciones participando con el 33%, seguido por 8 reclamos con un peso de 17 %, 3 derechos de petición de interés general con un peso de 7%, 1 consulta (2%), 1 queja con un peso del 2% .

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS MÁS REITERADOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASUNTOS DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	14	30%
GESTION TERRITORIAL,PARTICIPACION Y POBLACIONES	9	20%

BIBLIORED	3	7%
GESTION DE PLANEACION	3	7%
ASUNTOS DEL DESPACHO	2	4%
Total 5 subtemas	31	67%
Otros subtemas	15	33%
Total general	46	100%

Los subtemas más reiterados son: Asuntos de Arte, Cultura y Patrimonio 21 (27%), Gestión administrativa 18 (23%), administración del talento humano 5 (6%), gestión de planeación 5 (6%), gestión territorial, participación y poblaciones 3(4%).

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD QUE RECIBE	TOTAL	PORCENTAJE
(en blanco)	42	91%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	2	4%
IDRD	2	4%
		0%
		0%
		0%
		0%
		0%
		0%
		0%
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	46	100%

Los traslados por no competencia que corresponden al Sector Cultura, Recreación y Deporte (2 a IDARTES); (2 a IDRD).

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

Para este periodo en la entidad se registraron 0 peticiones referentes a Veedurías Ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

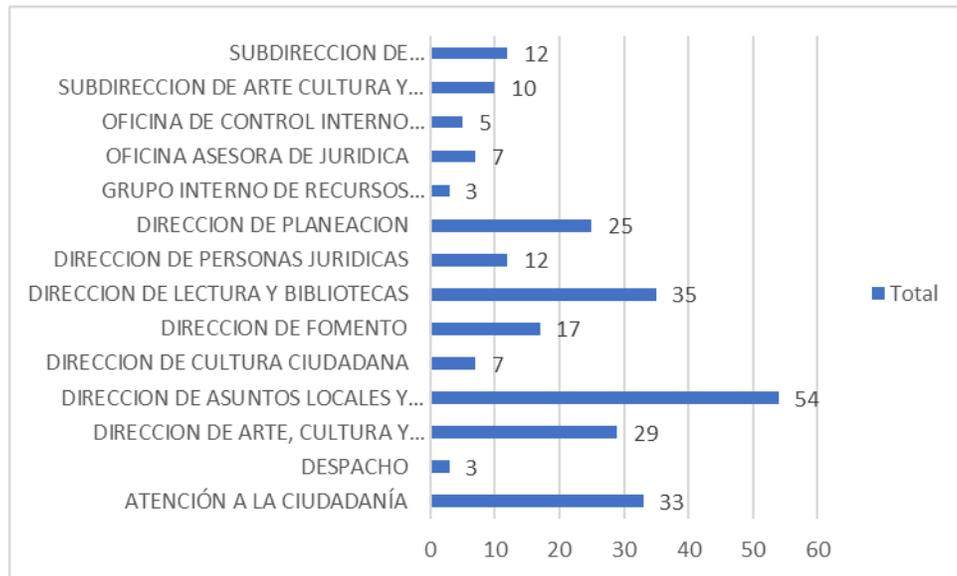
DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	29	3	7%
DIRECCION DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	1	3	7%
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	3	1	2%
DIRECCION DE PLANEACION	2	1	2%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	1	1	2%
Total 5 Primeras Dependencias	36	9	20%
Otras Dependencias	10	37	80%
TOTAL GENERAL	46	46	100%

De 46 requerimientos recibidos, el total fue cerrado.

7.2.1 TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES

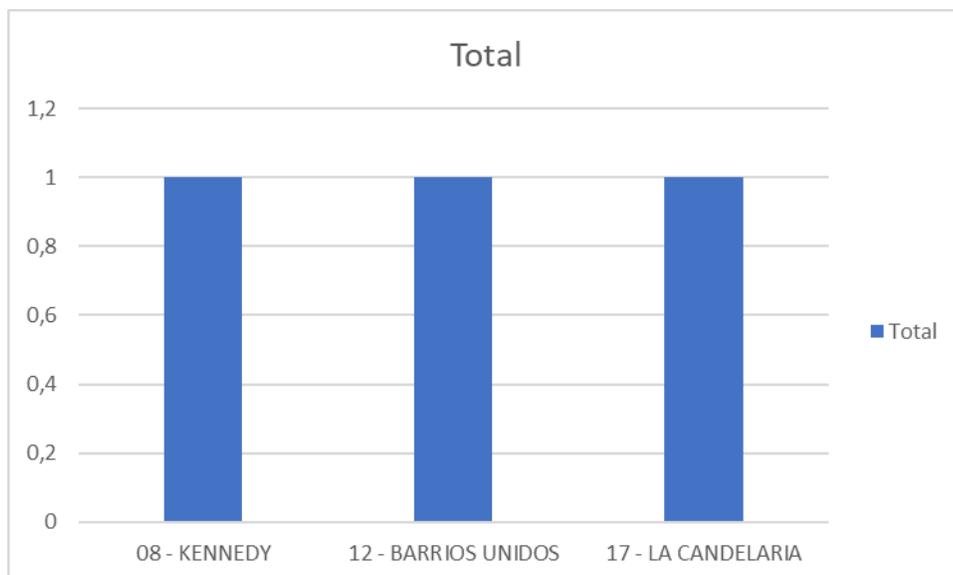
	Total Requerimientos Pendientes Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados Periodos Anteriores	%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	4	2	10%
DESPACHO	1	1	5%
DIRECCION DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	1	1	5%
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	4	4	20%
DIRECCION DE CULTURA CIUDADANA	1	1	5%
Total 5 Primeras Dependencias	11	9	45%
Otras Dependencias	12	11	55%
TOTAL GENERAL	23	20	100%

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA



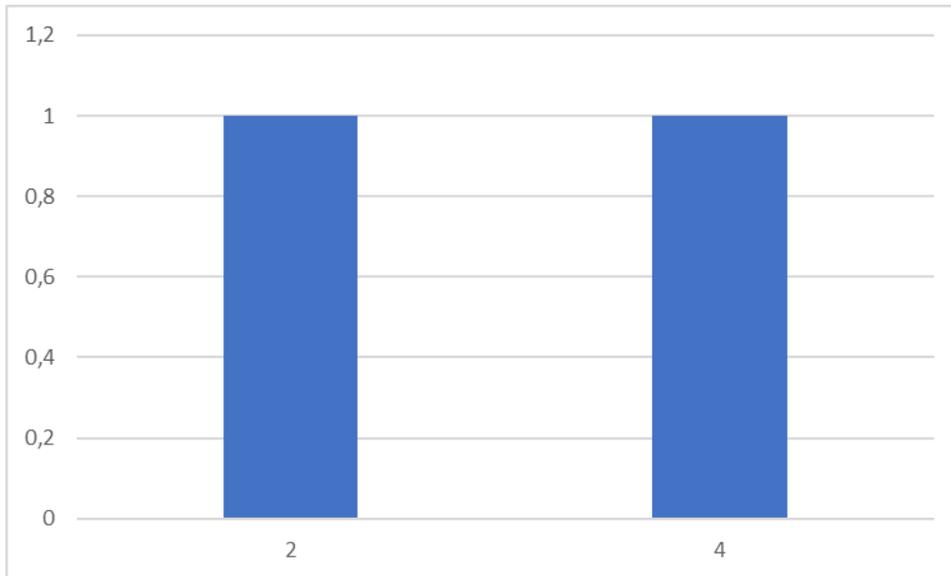
Se encuentra el promedio de gestión en el SDQS entre 1 y 54 días, se sigue reforzando con las áreas que una vez se cierran los requerimientos por ORFEO deben cerrarse de igual manera en la plataforma distrital, vemos cumplimiento en la herramienta de la entidad en términos de Ley, pero no cierre a tiempo en el SDQS.

9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

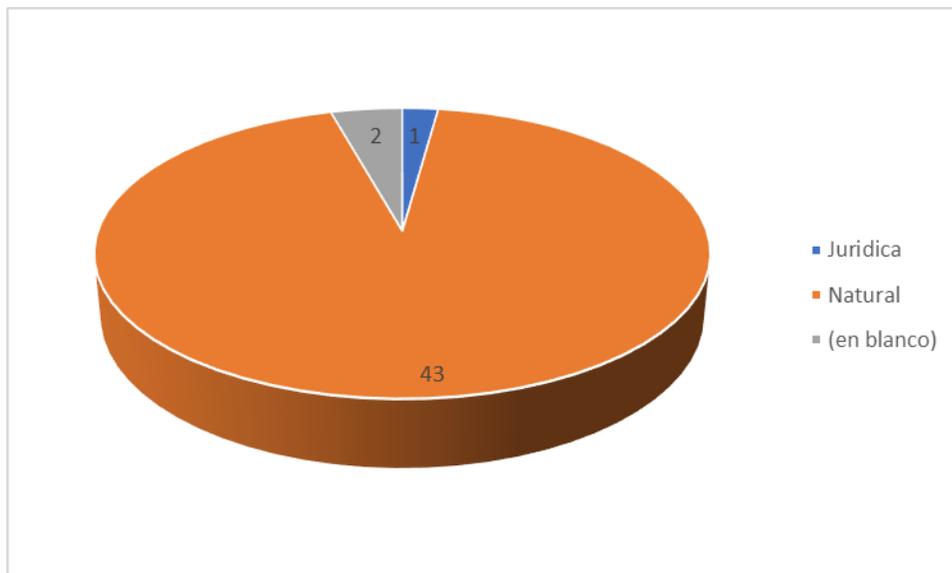


No se maneja este campo por parte de la entidad, ya que el ciudadano normalmente no proporciona dicha información, no obstante obtenemos un registro muy bajo en el total de las localidades de la ciudad de Bogotá.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



No se maneja este campo por parte de la entidad, ya que el ciudadano normalmente no proporciona dicha información, no obstante obtenemos un registro muy bajo en participación por estrato y tipo requirente.



De las 46 PQRS ingresadas en el periodo, se evidencia que 43 corresponden a personas naturales con una participación del 93 %, 1 a personas jurídicas con un peso del 2% y 2 en blanco pesando un 4 % sobre el total.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

NOMBRE PETICIONARIO	NÚMERO	PORCENTAJE
Anónimo	4	9%
Identificado	42	91%
TOTAL	46	100%

Del total de PQRS recibidas, se evidencia que 42 con un peso del 91% son peticionarios identificados, el 9% restante corresponde a 4 peticiones de tipo anónimo.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Aplicando la circular No. 006 del 2017 se realiza el presente informe, no obstante, se continúan encontrando falencias desde la plataforma SDQS.

- Al realizar el presente informe, la plataforma debe proporcionar la información con los parámetros requeridos.
- Es muy importante tener claros los criterios frente al uso eficiente del SDQS por parte de las entidades.
- Se ha caído repetidamente el sistema SDQS, para lo cual no es fácil trabajar en la misma.
- Se continúa trabajando a través del nodo del Sector Cultura, Recreación y Deporte de la mano con la Veeduría Distrital de tal manera que sean estos últimos voceros ante la Secretaria General de la Alcaldía Mayor y se logren solucionar las falencias de la plataforma.
- La plataforma SDQS no debería ser la base del presente informe, dado que este es una parte del canal virtual que se atiende, esta es una de las tantas recomendaciones que se siguen dando a la Veeduría Distrital.